

УДК 658.85
ББК 65.291.34
Ж68

Жигилий Е.

Ж68 Мастер ЗВОНКА. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону / Евгений Жигилий. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 352 с.

ISBN 978-5-91657-741-9

Эта книга поможет вам стать настоящим мастером телефонного общения. В ней вы найдете систему для работы с разными видами звонков: входящими, исходящими, горячими и холодными. Освойте массу разнообразных приемов ведения диалога и работу с возражениями, рассмотрите более 100 сценариев для различных ситуаций продаж по телефону. Это полный арсенал инструментов для реального применения на практике.

Для тех, кто занимается продажами по телефону.

УДК 658.85
ББК 65.291.34

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© Е. Жигилий, 2013
© Издание. Оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

ISBN 978-5-91657-741-9

Оглавление

Введение	7
ЧАСТЬ 1. БАЗОВЫЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ	9
Глава 1. С телефонного разговора начинается многое.	11
Глава 2. Мы продаем и привлекаем	13
Глава 3. Работа на телефоне: очевидные преимущества	15
Глава 4. Успех, счастье и работа по телефону	18
Глава 5. Первое впечатление и инструменты работы по телефону	21
Глава 6. Вслушайтесь, как мы звучим	25
Глава 7. Невидимая часть успеха.	28
Глава 8. Виды звонков	36
Глава 9. Цели звонков	40
Глава 10. Полезные правила общения	49
Глава 11. Этапы продаж	99
ЧАСТЬ 2. ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ	119
Глава 12. Алгоритм входящего звонка.	121
Глава 13. Входящий звонок: скрипт ассистента с получением контакта	123
Глава 14. Алгоритм входящего звонка: начинаем разговор	131
Глава 15. Проводим разведку по всем правилам.	135
Глава 16. Правило полного стакана	144
Глава 17. Перехват инициативы второго уровня и общение с разговорчивыми людьми	146
Глава 18. Продаем встречу	153
Глава 19. Назначаем встречу	161
Глава 20. Ваш алгоритм входящего звонка	169
Глава 21. Прием «Пока база грузится»	172

Глава 22. Перевод звонка как часть продажи	179
Глава 23. Как отработан звонок: оцениваем качество	183
Глава 24. На память надейся, а сам не плошай	188
ЧАСТЬ 3. ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ	193
Глава 25. Горячие звонки сопровождения	195
Глава 26. Теплые звонки. Клиентская база	201
Глава 27. Семь причин мотивации делать холодные звонки	211
Глава 28. Действующие лица холодного звонка	223
Глава 29. Два подхода в жизни и общении	226
Глава 30. Общение с секретарем. Первая фраза	232
Глава 31. Общение и проход через секретаря. Узнаем имя ЛПР	235
Глава 32. Другие приемы прохода через секретаря	242
Глава 33. Как быть настойчивым и ненавязчивым?	252
Глава 34. Алгоритм общения с секретарем при холодном звонке. Ответ «Пришлите на имейл». Метод двух звонков	254
Глава 35. Холодный звонок. Начало общения с ЛПР	261
Глава 36. Подготовка к холодному звонку	270
Глава 37. Общение с ЛПР, алгоритм и скрипт	275
Глава 38. Разведка при холодном звонке	288
Глава 39. Метод двух звонков. Второй звонок	291
Глава 40. Холодный звонок «с продажей заявки», или продажа по телефону	300
Глава 41. Холодный звонок HR	323
Глава 42. Некоторые возражения	327
Заключение	331